



info@waarderingskamer.nl



070-3110555

**Datum onderzoek**  
12 september 2022

**Datum rapport**  
13 oktober 2022

## Rapport van bevindingen onderzoek uitvoering en interne beheersing van het WOZ-proces Rotterdam

### *Samenvatting*

Dit onderzoek beoordeelt de tijdigheid van het verzenden van de WOZ-beschikkingen, de voortgang en kwaliteit van de bezwaarafhandeling, de juistheid en actualiteit van de objectkenmerken (waaronder de overgang naar en borging van gebruiksoppervlakte), het taxatieproces van woningen en niet-woningen, de synchronisatie met de Landelijke Voorziening WOZ (LV WOZ) en de aansluiting van de WOZ-administratie op de andere basisregistraties. **Uit ons onderzoek blijkt dat de uitvoering van de Wet WOZ in deze organisatie bij de gecontroleerde onderwerpen voldoende verloopt.**

### *Toelichting*

*We hebben geconstateerd dat de gemeente Rotterdam bij de meeste onderwerpen voldoet aan de geldende eisen. De synchroniciteit van de LV WOZ en het tijdige verzenden van alle beschikkingen verdient wel aandacht. We hebben de indruk dat de gemeente op veel onderdelen de werkzaamheden op een goede wijze uitvoert, echter dit niet altijd kan aantonen. De uitdaging voor de gemeente is om de komende periode de borgingsmaatregelen meer expliciet te maken.*

*Wij willen de betrokken medewerkers complimenteren met hun inzet en het streven naar kwaliteitsverbetering.*

*Wij adviseren u wel om een onderzoek in te stellen of de huidige formatie toereikend is om alle werkzaamheden tijdig en op een juiste wijze uit te voeren. U kunt hiervoor gebruik maken van de bij de Waarderingskamer bekende benchmarkgegevens.*

PROCES		BEOORDELING INTERNE BEHEERSING		
	Beoordeeld is de uitvoering en borging van de processen	Moet op onderdelen verbeterd worden	Voldoende	Goed
1.	Beschikkingen		X	
2.	Afhandeling bezwaarschriften		Geen oordeel	
3.	Synchronisatie LV WOZ	X		
4.	Objectkenmerken			X
5.	Woningen		X	
6.	Niet-woningen		Geen oordeel	
7.	Aansluiting op de BAG		X	
8.	Aansluiting op de BRK		X	
9.	Aansluiting op het Handelsregister		X	
10.	Vakbekwaamheid	Dit onderdeel is wel besproken, maar heeft geen invloed op het eindoordeel		
<b>Eindoordeel</b>			<b>X</b>	

De kwaliteit van de uitvoering van de Wet WOZ wordt door uw organisatie **voldoende** geborgd door interne beheersingsmaatregelen. De organisatie voldoet bij zes geselecteerde onderdelen van het WOZ-proces aan de minimale eisen die de Waarderingskamer stelt in de Waarderingsinstructie. Voor één onderdeel moeten we nog gegevens ontvangen en één onderdeel hebben we niet gecontroleerd.

#### *Beschikkingen*

- de beschikkingen worden niet (altijd) tijdig verzonden

#### *Bezwaarhandeling*

- Op basis van de aanwezige gegevens hebben we nog geen oordeel kunnen geven
- De organisatie heeft een evaluatie uitgevoerd naar de bezwaarafhandeling en er zijn relatief weinig gegronde bezwaren

#### *Landelijke voorziening WOZ*

- De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt nog niet goed.

#### *Objectkenmerken*

- De kwaliteitscontroles zijn naar behoren uitgevoerd.
- De juistheid en de volledigheid van de primaire objectkenmerken zijn in het algemeen naar behoren.
- De juistheid en de volledigheid van de secundaire objectkenmerken is naar behoren.

### *Woningen*

- De kwaliteitscontroles zijn naar behoren uitgevoerd.

### *Niet-woningen*

- Wij hebben dit onderdeel niet gecontroleerd. Wij kunnen zodoende geen oordeel geven.

### *Aansluiting WOZ op de BAG*

- De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BAG

### *Aansluiting WOZ op de BRK*

- De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BRK

### *Aansluiting WOZ op het HR*

- De WOZ is deels afgestemd op het HR. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren

### *Vakbekwaamheid*

- De vakbekwaamheid is goed geborgd

### *Eindoordeel versus algemeen oordeel*

De bevindingen uit deze beoordeling zijn in lijn met het algemeen oordeel van 3 sterren.

### *Aandachtspunten*

- het tijdig verzenden van de resterende beschikkingen naar waardepeildatum 1 januari 2021
- de synchroniciteit van de LV WOZ
- de afstemming van de WOZ met het HR

We gaan ervan uit dat u de bovengenoemde punten oppakt.

Wij zullen in de tweede helft van 2022 of de eerste helft van 2023 een onderzoek bij de gemeente Rotterdam inplannen waarbij wij ons een diepgaander beeld willen vormen van de wijze waarop WOZ-objecten in het havengebied worden getaxeerd. De presentatie die wij tijdens het onderzoek hierover hebben gekregen had een erg algemeen karakter.

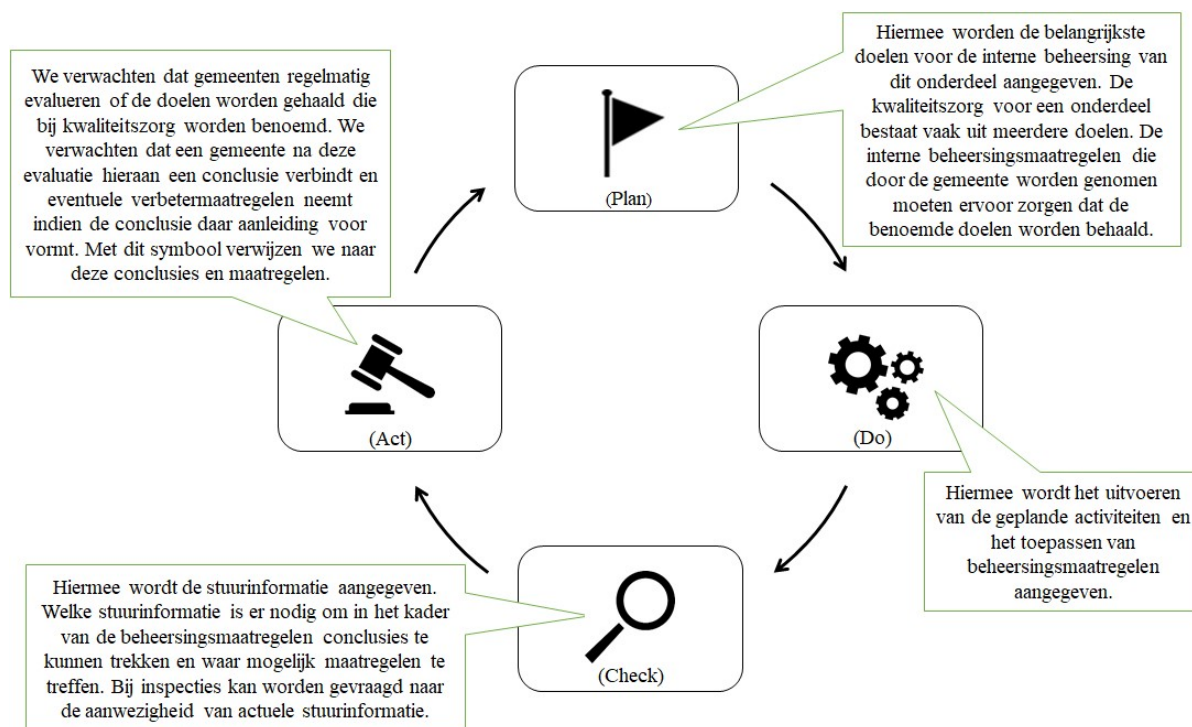
## Inhoud

1. Opzet onderzoek .....	5
2. Actuele ontwikkelingen / aandachtspunten en terugblik op vorige beoordeling(en) .....	9
3. Beschikkingen .....	10
4. Bezwaarafhandeling .....	12
5. Landelijke voorziening WOZ .....	16
6. Objectkenmerken .....	17
7. Woningen .....	19
8. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) .....	21
9. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Kadaster (BRK) .....	22
10. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Handelsregister (HR) .....	23

# 1. Opzet onderzoek

## 1.1. Doelstelling

Het doel van het onderzoek is om vast te stellen of de interne beheersingsmaatregelen in de organisatie voldoende zijn om de kwaliteit van de WOZ-beschikkingen te kunnen waarborgen. We willen inzicht in de inrichting, de naleving en het effect van de aanwezige interne beheersingsmaatregelen in de uitvoering. Daarom beoordelen wij de interne beheersing van tien onderdelen van dit proces. Onderstaande afbeelding laat een cyclus zien van de conclusie over de werking van de plan-do-check-act cyclus. Bij deze onderdelen geven wij een oordeel over de interne beheersing van de volledige WOZ-uitvoering. En beoordelen wij of de uitvoering van de diverse onderdelen van de Wet WOZ inhoudelijk aan de gestelde eisen voldoen.



## 1.2. Werkwijze

Het onderzoek wordt uitgevoerd in drie stappen:

- **Startgesprek:** een startgesprek met medewerkers van de afdeling waar de Wet WOZ primair wordt uitgevoerd. Hiermee vormen we ons een beeld van de wijze waarop de uitvoering van de Wet WOZ is georganiseerd en welke actuele ontwikkelingen aan de orde zijn.
- **Onderzoeksdag:** tijdens de onderzoeksdag beoordelen wij negen onderdelen van het WOZ-proces. We kijken of de interne beheersingsmaatregelen die beschreven zijn in paragraaf "kwaliteitszorg" van de Waarderingsinstructie ook worden bereikt. Belangrijke aandachtspunten zijn de conclusies die de organisatie heeft getrokken over deze onderwerpen en de getroffen maatregelen. Op basis van de negen beoordelingen komen wij met een eindoordeel over de interne beheersing en de inhoudelijke kwaliteit van de WOZ-uitvoering. En daarop gebaseerd tevens over de inhoudelijke kwaliteit van de WOZ-uitvoering.
- **Nagesprek:** in het nagesprek met het betrokken management bespreken we het conceptrapport, de voorlopige bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek en maken we vervolgspraken.

## 1.3. Beoordeling interne beheersingsmaatregelen

De Waarderingskamer controleert of de uitvoeringsprocessen met betrekking tot de WOZ-beschikkingen bij gemeenten en samenwerkingsverbanden voldoen aan de geldende kwaliteitseisen. Er wordt verwacht dat er voldoende interne beheersingsmaatregelen zijn genomen om de kwaliteit van de uitvoeringsprocessen te beschermen. De normen en eisen die de Waarderingskamer bij de beoordeling toepast, zijn vastgelegd in onder andere: de [Waarderingsinstructie](#), de [kwaliteitseisen](#) op de website en in de daaraan ten grondslag liggende wet- en regelgeving.

Onder de term "interne beheersingsmaatregelen" verstaan wij: de maatregelen die worden genomen, op onderdelen van het WOZ-proces, die ervoor zorgen dat de kwaliteits-doelstellingen worden gerealiseerd. Daarbij onderscheiden wij de "inrichting", "naleving" en "effect" van interne beheersingsmaatregelen. In de volgende tabel zijn deze begrippen verder uitgewerkt.

Aspect	Omschrijving
Inrichting	Wij beoordelen of de interne beheersingsmaatregelen goed worden toegepast in het reguliere WOZ-proces. En of de maatregelen voldoende zijn om de risico's van het betreffende deelproces te vermijden of te beperken.
Naleving	Wij beoordelen de mate waarin de interne beheersingsmaatregelen de afgelopen periode daadwerkelijk op juiste wijze zijn uitgevoerd. Het vastleggen van de stappen is daarbij een aandachtspunt.
Effect	Bij de beoordeling van het effect van de beheersingsmaatregelen staat centraal of de maatregelen er ook toe leiden dat risico's worden voorkomen of worden beperkt. Dit onderdeel richt zich op de beschikbare stuurinformatie binnen de organisatie. En op de door de organisatie getrokken conclusies en getroffen maatregelen. Mede op basis van deze informatie vormen wij ook een inhoudelijk oordeel over de WOZ-uitvoering door de organisatie.

Wij realiseren ons dat bij onze beoordeling, met name van het aspect "effect", soms gebruik wordt gemaakt van deelwaarnemingen. De resultaten hiervan zijn minder betrouwbaar dan de resultaten van statistisch verantwoorde steekproeven. De ervaring leert dat de door ons gebruikte onderzoeksmethoden meestal een betrouwbaar beeld geven van de WOZ-uitvoering. Gemeenten hebben uiteraard de mogelijkheid om met een statistisch verantwoorde steekproef de bevindingen van de Waarderingskamer te bevestigen of te weerleggen.

#### 1.4. Totstandkoming eindoordeel

In het kader van dit onderzoek worden negen onderdelen van het WOZ-proces afzonderlijk beoordeeld. Per onderdeel geven wij het oordeel: "moet op onderdelen verbeterd worden", "voldoende" of "goed" en op basis van de beoordeling per onderdeel bepalen wij een eindoordeel. Dit doen we door aan de oordelen per onderdeel een score toe te kennen ("moet op onderdelen verbeterd worden" = -1, "voldoende" = 0, "goed" = 1). Daarbij onderscheiden wij onderdelen die een zwaarder gewicht krijgen en reguliere onderwerpen. Voor de onderwerpen met een zwaarder gewicht geldt afhankelijk van het gewicht als score ("moet op onderdelen verbeterd worden" = -2, "voldoende" = 0, "goed" = 2). De som van deze scores per onderdeel bepaalt de eindscore zoals weergegeven in de volgende tabel.

Een voorbeeld: een organisatie scoort voor de reguliere onderwerpen "goed", op twee zware onderwerpen "goed" en op twee zware onderwerpen "voldoende". Deze organisatie heeft een totaalscore van 9 daarmee een totaal oordeel "goed".

Score	Eindoordeel
Kleiner dan 0	Moet op onderdelen verbeterd worden
Groter of gelijk aan 0 en kleiner dan 9	Voldoende
Groter of gelijk aan 9	Goed

De volgende onderwerpen krijgen een zwaarder gewicht: beschikkingen, bezwaarschriften, beheer objectkenmerken en synchronisatie LV WOZ. Bij het bepalen van het eindoordeel kan een oordeel "verbeterpunt(en)" voor één van de zware onderwerpen nooit tot een eindoordeel "goed" leiden. Als voor meerdere, zware onderwerpen het oordeel "verbeterpunt(en)" van toepassing is, is het eindoordeel altijd "moet verbeterd worden".

De vakbekwaamheid wordt niet meegewogen in ons oordeel, in uitzonderingsgevallen kunnen de onderzoekers ervoor kiezen om op basis van dit onderwerp een "bonuspunt" toe te kennen.

### 1.5. Geselecteerde onderdelen WOZ-proces

De onderwerpen die in het kader van dit onderzoek zijn beoordeeld, zijn hieronder weergegeven. De onderwerpen sluiten aan bij de inhoud van dit rapport.

Hoofdstuk	Onderwerp	Geselecteerd
3. Beschikkingen	Tijdigheid verzending	Ja
4. Afhandeling bezwaar en beroep	Tijdigheid afhandeling	Ja
	Vergelijking bezwaren wpd (*) 2021 – 2020	Ja
	Beroepszaken	Ja
	Kwaliteit en werkwijze van afhandeling	Ja
	Resultaten bezwaarafhandeling wpd (*) 2020	Ja
5. Afnemers	Informeel en formeel bezwaarafhandeling	Ja
	Synchronisatie Landelijke Voorziening WOZ	Ja
6. Objectkenmerken	Beheer WOZ objectkenmerken en afbakening	Ja
	Gebruiksoppervlakte woningen	Ja
	Voormeldingen (met of zonder WOZ-waarde)	Ja
7. Woningen	Permanente marktanalyse	Ja
	Modelmatige waardebeoordeling	Ja
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Ja
8. Niet-woningen	Permanente marktanalyse	Ja**
	Modelmatige waardebeoordeling	Ja**
	Eindbeoordeling kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen	Ja**
9. Aansluiting BAG	Aansluiting van de WOZ op de BAG	Ja
10. Aansluiting BRK	Aansluiting van de WOZ op de BRK	Ja
11. Aansluiting BRP	Aansluiting van de WOZ op de BRP	Ja
12. Aansluiting HR	Aansluiting van de WOZ op het Handelsregister	Ja
Vakbekwaamheid		Ja

\* met de afkorting wpd bedoelen we waardepeildatum.

\*\* Bij Rotterdam zijn de incurante niet-woningen in het havengebied geselecteerd.

## 2. Actuele ontwikkelingen / aandachtspunten en terugblik op vorige beoordeling(en)

### 2.1. Actuele ontwikkelingen

De medewerkers van de gemeente hebben tijdens het startgesprek op 23 juni 2022 inzicht gegeven in de actuele ontwikkelingen en aandachtspunten die belangrijk zijn voor het onderzoek. De belangrijkste genoemde ontwikkelingen en aandachtspunten zijn:

- Er is een nieuwe directeur Belastingen aangetreden;
- Er heeft binnen Belastingen een verschuiving plaatsgevonden. De indeling was voorheen verdeeld in teams voor courante objecten en incurante objecten. Dat is gewijzigd in teams voor woningen en niet-woningen;
- De gemeente is een werkgroep gestart om de haalbaarheid van de Samenhangende Objectenregistratie (SOR) te onderzoeken;
- De gemeente is drie grote projecten gestart waarbij Robotic Process Automation (RPA) wordt toegepast. Dat zijn "het klantportaal", een workflow voor de afhandeling van de bezwaren en het "gemachtigdenportaal";
- Een initiatief voor voormeldingen wordt onderzocht.

### 2.2. Terugblik op vorige rapportage

Tijdens de vorige inspectie van 14 juli 2020 zijn afspraken gemaakt dan wel achterstanden geconstateerd over de volgende onderwerpen:

- het tijdig afhandelen van de bezwaarschriften naar waardepieldatum 1 januari 2019;
- de afstemming van de WOZ met het Handelsregister;
- het ontbreken van een aantoonbaar onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de primaire en secundaire objectkenmerken;
- het ontbreken van een realistisch percentage geconstateerde fouten uit het laatst uitgevoerde onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken;
- het ontbreken van een evaluatie van de bezwaarafhandeling.

### 3. Beschikkingen

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld in hoeverre de organisatie heeft voldaan aan de kwaliteitseisen voor de waardevaststelling van de beschikkingen voor kalenderjaren (belastingjaar) 2022 (waardepeildatum 1 januari 2021), 2021 (waardepeildatum 1 januari 2020) en 2020 (waardepeildatum 1 januari 2019). Dit oordeel ziet toe op de tijdigheid van de beschikkingen voor de belanghebbenden. De tijdigheid voor de afnemers wordt in het hoofdstuk "Landelijke voorziening WOZ" beoordeeld.

Gemeenten hebben de wettelijke taak om uiterlijk 25 februari van het kalenderjaar de WOZ-beschikkingen te versturen. De Waarderingskamer heeft dit geconcretiseerd met de eis dat uiterlijk 25 februari voor minimaal 95% van de objecten een beschikking verzonden moet zijn en dat de resterende beschikkingen vóór 1 juni van hetzelfde kalenderjaar verstuurd moet zijn.

#### Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD	Cat	Aantal objecten				Verschil
		Eigen opgave		LV		
2021	Won	320895	n.v.t.	328350	n.v.t.	8345
	N-won	21726		22616		
WPD	Cat	Aantal objecten waarvoor een beschikking is verzonden				Verschil
		Eigen opgave	%	LV	%	
2021	Won	312192	95,4%	324669	97,1%	13763
	N-won	14805		16091		
WPD	Cat	Nog te verzenden beschikkingen				Verschil
		Eigen opgave	%	LV	%	
2021	Won	8703	4,6%*	3681	2,9%*	5418
	N-won	6921		6525		

WPD	Cat	Nog te verzenden beschikkingen				Verschil
		Eigen opgave	%	LV	%	
2020	Won	1500	1,0%	1230	0,9%	339
	N-won	2076		2007		
2019	Won	332	0,3%	1734	0,8%	1497
	N-won	800		895		

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>• de monitoring op de tijdigheid van het verzenden van de beschikkingen middels een dashboard</li> <li>• In het planningsoverleg wordt minimaal een keer per vier weken de voortgang van het verzenden van de WOZ-beschikkingen besproken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is sprake van een achterstand bij het verzenden van de beschikkingen</li> <li>• De overzichten die de gemeente gebruikt, sluiten niet altijd goed op elkaar aan.</li> <li>• De gemeente Rotterdam maakt nog steeds gebruik van voorlopige OZB-aanslagen (met een voorlopige WOZ-waarde)*</li> </ul>

\*Het aantal voorlopige OZB-aanslagen is wel aanzienlijk teruggebracht van 338 in 2021 naar 145 in 2022. Hierover is geen contact geweest met de Belastingdienst (wel met de waterschappen).

### Eindoordeel

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De tijdigheid van de verzending van de (resterende) beschikkingen	de beschikkingen worden niet (altijd) tijdig verzonden	Voldoende

## 4. Bezwaarafhandeling

### 4.1. Tijdigheid

Omdat belanghebbenden jaarlijks een nieuwe WOZ-beschikking ontvangen, is tijdige afhandeling van eventuele bezwaren van groot belang. Wettelijk geldt de eis dat deze bezwaren uiterlijk afgehandeld moeten zijn in het jaar waarin ze zijn ingediend. Een snellere afhandeling heeft de voorkeur, gelet op de belangen van de belastingplichtigen en afnemers. En voor een zorgvuldige administratieve verwerking voorafgaand aan de nieuwe herwaardering. Het is belangrijk dat u bijvoorbeeld aan de hand van onderstaande kengetallen, de tijdige en zorgvuldige afhandeling van bezwaarschriften bewaakt en maatregelen neemt als daar aanleiding toe is. Hieronder geven we aan hoeveel bezwaarschriften tegen WOZ-beschikkingen zijn ingediend. Hierbij benadrukken wij dat het percentage bezwaarschriften geen indicatie is voor de kwaliteit van de verrichte taxaties. Dit oordeel ziet toe op de tijdigheid van de bezwaarafhandeling voor de belanghebbenden. De tijdigheid voor de afnemers wordt in het hoofdstuk "Landelijke voorziening WOZ" beoordeeld.

### Bevindingen

Tijdens het onderzoek zijn de volgende bevindingen naar voren gekomen.

WPD Bron	Cat	Nog af te handelen objecten onder bezwaar				Verschil
		Eigen opgave	%	LV	%	
2021	Won	Gegevens worden nageleverd	0,0%*	2704	53,3%*	3175
	N-won	Idem		471		
2020	Won	353	7,6%*	393	7,0%*	33
	N-won	361		288		
2019	Won	191	4,0%*	509	6,9%*	340
	N-won	255		277		

\* percentage nog af te handelen objecten onder bezwaar

### Eindoordeel

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop, door de betrokken medewerker(s), komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
De tijdigheid van afhandeling van de bezwaren	Op basis van de aanwezige gegevens hebben we nog geen oordeel kunnen geven	Geen oordeel

Geen oordeel omdat de gegevens worden nageleverd

#### 4.2. Vergelijking bezwaren waardepeildatum 2021 – 2020

Tijdens de inspectie is gesproken over de werkzaamheden met betrekking tot WOZ-objecten waartegen bezwaar is ingediend. Er is een onderscheid gemaakt tussen het aantal woningen en niet-woningen. Per categorie is een verdeling gemaakt tussen reguliere bezwaren en bezwaarschriften die zijn ingediend door een NCNP-bureau. Hierbij hebben we de huidige herwaardering (naar waardepeildatum 2021) en de vorige herwaardering (naar waardepeildatum 2020) met elkaar vergeleken.

WPD	2021		2020		Verschil In aantal
	Aantal	%	Aantal	%	
Woningen (totaal)	4036	1,2%*	7045	2,2%*	-3009
waarvan woningen ncnp	894	22,2%**	1401	19,9%**	-507
Niet-woningen (totaal)	767	3,4%*	2343	10,3%*	-1576
waarvan niet-woningen ncnp	92	12,0%**	479	20,4%**	-387

\* percentage objecten onder bezwaar ten opzichte van het totaal aantal objecten

\*\* percentage van totaal aantal objecten onder bezwaar

#### 4.3. Beroepszaken

Beroepsprocedures uit de voorgaande jaren kunnen nog langere tijd doorlopen. Tijdens de inspectie is stilgestaan bij de werkzaamheden die nog gedaan moeten worden met betrekking tot WOZ-beschikkingen waartegen beroep is ingesteld.

WPD	Cat	Ontvangen	Nog af te handelen
2020	Won	212	131
	N-won	84	80
2019	Won	212	131
	N-won	84	80
2018	Won	212	131
	N-won	84	80

#### 4.4. Kwaliteit bezwaarafhandeling en afhandeling beroepszaken

Gebruik de signalen uit de bezwaarafhandeling om de kwaliteit van de WOZ-administratie en de WOZ-uitvoering te verbeteren.

Een aantal bezwaarschriften wordt ingediend vanwege onduidelijkheden over de waardevaststelling en niet zo zeer vanwege fouten. Deze bezwaarschriften kunnen voor een deel worden voorkomen door belanghebbenden voor te lichten of door er voor te zorgen dat belanghebbenden op een

eenvoudige manier informatie kunnen inwinnen (bijvoorbeeld telefonisch). Het is belangrijk dat de organisatie zich inzet om bezwaarschriften vanwege onduidelijkheid te voorkomen.

Dit neemt niet weg dat er altijd bezwaarschriften worden ingediend. Naast het tijdig afhandelen van bezwaarschriften zien wij graag dat u tijdens de bezwaarafhandeling zorgvuldig handelt. Onder zorgvuldig handelen verstaan wij: een proactieve houding ten opzichte van belanghebbenden, bijvoorbeeld door met ze in contact te treden (telefonisch of door een opname ter plaatse). Op deze manier krijgt u een beter beeld van de eventuele zaken die niet zijn benoemd in het bezwaarschrift. Ten slotte zijn "leesbare" uitspraken een onderdeel van een zorgvuldige bezwaarafhandeling. Hiermee bedoelen we dat u antwoord geeft op alle grieven van de belanghebbende op een begrijpelijke manier. In onderstaande tabel is weergegeven hoe het proces van de bezwaarafhandeling wordt uitgevoerd.

### Resultaten bezwaarafhandeling waardepeildatum 1 januari 2020

Een gehonoreerd bezwaarschrift is een signaal dat er in de kwaliteitscontroles mogelijk iets niet goed is gegaan. We beoordelen daarom ook het percentage woningen en niet-woningen waarbij de waarde is veranderd naar aanleiding van een bezwaarschrift ten opzichte van het landelijk gemiddelde.

Kengetallen	Eigen opgave	LV WOZ	Landelijk beeld
Woningen onder bezwaar	7045	7423	
Percentage woningen onder bezwaar	2,2%	2,3%	3,2%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal woningen	1,6%	Niet te bepalen	1,0%
Niet-woningen onder bezwaar	2343	2340	
Percentage niet-woningen onder bezwaar	10,3%	11,3%	7,1%
Percentage gehonoreerd ten opzichte van totaal aantal niet-woningen	8,3%	Niet te bepalen	1,2%*

\* gebaseerd op 85% van alle afgehandeld bezwaren

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de monitoring op de tijdigheid van de bezwaarafhandeling middels een dashboard</li> <li>de wijze waarop de bezwaarafhandeling is geëvalueerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>De functiescheiding die de gemeente toepast bij het afhandelen van lastige bezwaarschriften, kan worden geformaliseerd.</li> <li>De eigen evaluatie afsluiten met conclusies en aanbevelingen/verbeterpunten.</li> </ul>

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Tijdigheid bezwaarafhandeling	Er worden nog gegevens nageleverd	Geen oordeel
Kwaliteit van de bezwaarafhandeling	De organisatie heeft een evaluatie uitgevoerd naar de bezwaarafhandeling en er zijn relatief weinig gegronde bezwaren	Goed

### Eindoordeel

Wij constateren dat de gemeente Rotterdam ten opzichte van het vorige brede onderzoek duidelijk stappen vooruit gezet. Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Resultaten bezwaarafhandeling waardepeildatum 1-1-2020	De organisatie heeft een evaluatie uitgevoerd naar de bezwaarafhandeling en er zijn relatief weinig gegronde bezwaren	Goed

## 5. Landelijke voorziening WOZ

De landelijke voorziening WOZ (LV WOZ) maakt het mogelijk voor afnemers om uitvraag te doen naar voor hen relevante gegevens. Het is daarom van belang dat de gegevens in de LV WOZ volledig, actueel en juist zijn.

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>• de wijze waarop de actuele foutmeldingen worden opgelost</li> <li>• de wijze waarop de oudere foutmeldingen worden opgelost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• de organisatie heeft nog geen werkende vergelijkingstool om de verschillen tussen de gegevens in de WOZ-administratie en de gegevens in de LV WOZ op te lossen. Deze is onlangs wel aangeschaft maar nog niet in productie</li> </ul>

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Synchronisatie met de LV WOZ	De synchronisatie tussen de gemeentelijke WOZ-administratie en de LV WOZ verloopt nog niet goed.	Moet op onderdelen verbeterd worden

## 6. Objectkenmerken

### 6.1. Resultaten interne controle WOZ-objectkenmerken

Bij een modelmatige waardebeoordeling is het van belang dat de objectkenmerken juist staan geregistreerd in de WOZ-administratie. Daarom vinden wij dat er minimaal een keer per jaar aanvullend onderzoek wordt gedaan naar de: juistheid, volledigheid, betrouwbaarheid en actualiteit van de objectkenmerken. Bij het begrip objectkenmerken wordt onderscheid gemaakt tussen de kwaliteit van de primaire en de secundaire kenmerken in het bestand en het bijhouden daarvan. Het aanvullend onderzoek kan bestaan uit de vergelijking van de gegevens uit de WOZ-administratie met externe bronnen (internet, gegevens groot zakelijk gerechtigden, enz.), maar ook uit een vergelijking met interne gemeentelijke gegevens zoals het BAG-bestand.

We verwachten dat alle organisaties een berekening van het percentage foutieve primaire en secundaire kenmerken maken. En op basis van deze percentages conclusies trekt en eventuele maatregelen neemt. Daarnaast moet dit onderzoek kunnen worden getoond als we daarom vragen (bijvoorbeeld aan de hand van het beoordelingsprotocol objectkenmerken).

Ook verwachten we dat alle objecten elke vijf jaar worden gecontroleerd. Dit vertalen we ook wel als het "20% per jaar criterium". We constateren dat dit criterium over het algemeen goed is toegepast bij woningen, maar vaak nog niet goed bij niet-woningen. Daarom controleren we deze categorie apart.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot onderstaand oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Onderzoek objectkenmerken	Er is weliswaar onderzoek gedaan naar of de kenmerken in de WOZ-administratie een goede weergave zijn van "wat op straat staat", maar dit onderzoek is langer dan 1 jaar geleden uitgevoerd	Voldoende
Wanneer	In 2022	Voldoende
Aantoonbaar	Ja	Goed
Er worden 20% per jaar en 100% per vijf jaar van alle objecten gecontroleerd	Ja	Goed
Percentage geconstateerde fouten	Het door u opgegeven percentage fout geregistreerde primaire en secundaire kenmerken vinden wij realistisch	Goed
Genomen maatregelen n.a.v. het uitgevoerde onderzoek	De door u genomen maatregelen sluiten aan op de bevindingen uit uw onderzoek naar de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken	Goed

### Eindoordeel

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de objectkenmerken worden bijgehouden tijdens de reguliere werkprocessen</li> <li>de wijze waarop de objectkenmerken worden bijgehouden naast de reguliere werkprocessen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de organisatie kan geen onderzoek naar de juistheid en de volledigheid van de objectkenmerken overleggen en kan daardoor de juistheid en volledigheid van de objectkenmerken niet aantonen</li> <li>het meer zichtbaar maken van de uitgevoerde controles</li> </ul>

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Bijhouding, juistheid en volledigheid van de objectkenmerken	De kwaliteitscontroles zijn naar behoren uitgevoerd.	Goed

## 7. Woningen

### 7.1. Permanente marktanalyse

De permanente marktanalyse (PMA) is één van de essentiële onderdelen voor een modelmatige waardebeoordeling. Er moet daarom zeer zorgvuldig gewerkt worden bij de uitvoering van dit proces. Het is goed om de verkoopcijfers van de verkochte objecten en de toestand van het verkochte object ten tijde van de verkoop te analyseren. Dit kan bijvoorbeeld door alle verkochte objecten te bezoeken of door het verzenden van inlichtingenformulieren naar de kopers van de gekochte objecten.

Ons advies is om in deze inlichtingenformulieren de objectgegevens op te nemen die al bij u bekend zijn (zoals bouwjaar, inhoud/oppervlakte en bijgebouwen). Vervolgens kan er op basis van de verkregen informatie bepaald worden of deze voldoende is. Of dat er nog vervolgacties gedaan moeten worden om het verkoopcijfer goed te kunnen analyseren. Zodra een woning in de verkoop komt is het goed om de vraagprijs en aanvullende objectgegevens te verzamelen. Wij adviseren dan ook om deze gegevens (meer) te betrekken bij de marktanalyse.

In de onderstaande tabel is weergegeven of de verkooptransacties tijdig zijn verwerkt in de WOZ-administratie en of de analyse van deze verkooptransacties tijdig en volledig plaatsvindt.

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Inhoudelijke volledigheid marktanalyse	De permanente marktanalyse is op een juiste wijze uitgevoerd	Goed
Gebruik vraagprijzen	Ja	
Gebruik inlichtingenformulieren	Ja	

### 7.2. Modelmatige waardebeoordeling

De waardebeoordeling voor woningen geschiedt door modelmatige technieken. Om tot een juiste waardebeoordeling te komen, is een marktanalyse nodig. Daarnaast zijn: juiste, actuele, volledige en betrouwbare objectgegevens noodzakelijk. En tot slot moet het model goed zijn ingericht. Hiermee borgt u enerzijds de aansluiting van de taxaties op marktniveau en anderzijds een juiste onderlinge waardeverhouding. Een goede modelinrichting zorgt er ook voor dat er weinig handmatige correcties doorgevoerd moeten worden. De verwachting is dat het aantal handmatige correcties minder is dan 20%. Als dit niet zo is dan verwachten we dat u uw taxatiemodel opnieuw beoordeelt.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Modelmatige waardebeoordeling woningen	Het grootste gedeelte van de woningen wordt op een modelmatige wijze gewaardeerd waarbij de onderlinge waardeverhoudingen goed zijn geborgd	Voldoende

### 7.3. Kwaliteitscontroles taxaties en onderlinge waardeverhoudingen

We verwachten dat iedere organisatie controles uitvoert naar de juistheid van de taxaties. Als hulpmiddel hebben we een beoordelingsprotocol opgesteld, waarin een aantal noodzakelijke controles zijn opgenomen. Deze controles moeten in ieder geval iedere herwaardering worden uitgevoerd.

Op basis van een beoordeling van verschillende kengetallen en een toelichting hierop door de betrokken medewerker(s) komen wij tot het onderstaande oordeel:

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Kwaliteitsbewaking (IC) taxaties woningen, inclusief taxatieverslagen	De kwaliteitscontroles zijn naar behoren uitgevoerd.	Voldoende

### Eindoordeel

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de kwaliteitscontroles worden uitgevoerd</li> <li>de toepassing van het vier-ogenprincipe bij de kwaliteitscontroles van de taxaties van woningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nog niet alle woningen worden volledig uniform gewaardeerd. Dit geldt in sommige wijken voor huur- en particuliere woningen</li> </ul>

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Taxaties woningen	De kwaliteitscontroles zijn naar behoren uitgevoerd.	Voldoende

## 8. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)

De WOZ is onderdeel van het stelsel van basisregistraties. Dit stelsel is ingevoerd met het doel de dienstverlening van de overheid sneller en beter te maken voor burgers. Door éénmalige gegevensverstrekking wordt de dienstverlening van de overheid efficiënter. Hiervoor is het noodzakelijk dat de afstemming tussen de WOZ en de BAG goed geregeld is. Daarnaast borgt een goede aansluiting de volledigheid van de WOZ-administratie.

We hebben bij onze beoordeling zelf vergelijkingen gemaakt tussen de geregistreerde gegevens in de LV WOZ en de BAG. De belangrijkste controles op de relaties tussen de verschillende basisregistraties worden in de onderstaande tabellen weergegeven.

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
PND in BAG én WOZ	94,7%	88,5%
VBO in BAG én WOZ	99,7%	98,9%

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>het percentage gekoppelde verblijfsobjecten is hoger dan 99%</li> <li>het percentage gekoppelde pand is nagenoeg 95%</li> <li>de inzet van de RPA bij de terugmeldingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de consistentie tussen de bouwjaren in de BAG en de bouwjaren in de WOZ</li> <li>de consistentie tussen de oppervlakte van het VBO in de BAG en de oppervlakte van de WOZ-deelobjecten in de WOZ</li> </ul>

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Score ten opzichte van het landelijk beeld	De organisatie scoort beter dan het landelijk gemiddelde	
De afstemming BAG-WOZ	De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BAG	Voldoende

## 9. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Kadaster (BRK)

De WOZ is onderdeel van het stelsel van basisregistraties. Dit stelsel is ingevoerd met het doel de dienstverlening van de overheid sneller en beter te maken voor burgers. Door éénmalige gegevensverstrekking wordt de dienstverlening van de overheid efficiënter. Hiervoor is het noodzakelijk dat de afstemming tussen de WOZ en de BRK goed geregeld is. Daarnaast borgt een goede aansluiting de volledigheid van de WOZ-administratie.

We hebben bij onze beoordeling zelf vergelijkingen gemaakt tussen de geregistreerde gegevens in de LV WOZ en de BRK. De belangrijkste controles op de relaties tussen de verschillende basisregistraties worden in de onderstaande tabellen weergegeven.

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
WOZ-object met kadastrale relatie en actueel	99,966%	99,840%

Controles	Eigen opgave	Verskil t.o.v. GKS
Totale oppervlakte volgens het gemeentelijke kadastraal systeem	324.145.069 m <sup>2</sup>	n.v.t.
Totale oppervlakte volgens het CBS	324.143.504 m <sup>2</sup>	0,0%
Totale grondoppervlakte geleverd aan de afnemers	317.197.919 m <sup>2</sup>	0,0%
Totale grondoppervlakte niet geleverd aan de afnemers	6.945.585 m <sup>2</sup>	
Totale grondoppervlakte geleverd én niet geleverd aan de afnemers	324.143.504 m <sup>2</sup>	0,0%

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de aansluiting op de BRK wordt bewaakt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>de wijze waarop de juistheid van de uitgezonderde ongebouwde objecten wordt bewaakt. De organisatie besteedt hier te weinig aandacht dan wel kan niet aantonen dat dit gebeurt</li> </ul>

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Score ten opzichte van het landelijk beeld	De organisatie scoort (nagenoeg) gelijk aan het landelijk gemiddelde	
De afstemming BRK-WOZ	De WOZ is nagenoeg volledig afgestemd op de BRK	Voldoende

## 10. Aansluiting Basisregistratie WOZ op Basisregistratie Handelsregister (HR)

De WOZ is onderdeel van het stelsel van basisregistraties. Dit stelsel is ingevoerd met het doel de dienstverlening van de overheid sneller en beter te maken voor burgers. Door éénmalige gegevensverstrekking wordt de dienstverlening van de overheid efficiënter. Hiervoor is het noodzakelijk dat de afstemming tussen de WOZ en het HR goed geregeld is. Daarnaast borgt een goede aansluiting de volledigheid van de WOZ-administratie.

We hebben bij onze beoordeling voor de aansluiting op het HR gebruik gemaakt van de resultaten uit het onderzoek "Vijfmeting kwaliteit samenhang basisregistraties 2021" dat is uitgevoerd door het CBS.

Controles	Gemeentelijk beeld	Landelijk beeld
Niet gekoppelde niet natuurlijke personen	17,0%	9,5%

Wat gaat goed	Wat kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>Het project dat de gemeente Rotterdam is gestart om de HR-WOZ koppeling te verbeteren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Er zijn teveel verschillen tussen de geregistreerde niet-natuurlijke personen in de WOZ-administratie en de geregistreerde niet-natuurlijk personen in het Handelsregister</li> </ul>

Beoordeeld	Bevinding	Oordeel
Score ten opzichte van het landelijk beeld	De organisatie scoort minder goed dan het landelijk gemiddelde, maar er is sprake van een significante verbetering ten opzichte van vorig onderzoek.	
De afstemming HR-WOZ	De WOZ is deels afgestemd op het HR. Er moeten nog werkzaamheden worden verricht om de afstemming volledig te realiseren	Voldoende

### Toelichting

In vergelijking met ons vorige onderzoek heeft de gemeente Rotterdam een project gestart om de verschillen tussen het HR en de WOZ op te lossen. Uit een eigen controle van de gemeente kwamen 11.000 verschillen van namen, RSIN en vestigingsnummers naar voren. Daarvan zijn er inmiddels 7000 opgelost. De laatste 4000 zijn lastiger en het oplossen daarvan zal meer tijd in beslag nemen. Er worden kennissessies gehouden met teams die met subjecten werken, zodat er fouten aan de voorkant worden voorkomen, dit wordt anders als er een koppeling is. De gemeente wil dan dmv een

maandelijkse controlelijst (en het oplossen van de "uitval") de HR-WOZ koppeling in de greep houden. Het risico op verschillen wordt kleiner als er een directe koppeling wordt gelegd met het HR.